

**Psychosoziale Prävention und Mitarbeiterfürsorge bei schwerwiegenden  
Ereignissen und besonderen Belastungssituationen Schwerpunkt: „Peer Support“**

**Angebot zur**

**Durchführung von Ausbildungsmaßnahmen zur  
Kollegialen Unterstützung (Peer Support)**

**sowie**

**zur fachlichen Beratung im Projekt**

von

Second Victim

Mensch bleiben- kein Opfer werden

Verein zur Unterstützung

von medizinischem Personal nach kritischen Ereignissen

Geweygasse 4a/1/7

1190 Wien

## 1. Ausgangssituation und Ansatzpunkt

### 1.1 Schwerwiegende Ereignisse und besondere Belastungssituationen

Second Victims, definiert als medizinisches Gesundheitspersonal, das durch einen unvorhergesehenen klinischen Zwischenfall traumatisiert wurde, sind ein verbreitetes Phänomen im Gesundheitswesen, internationale Studien erheben, dass mindestens 60% traumatisiert sind. In Österreich erheben wir die Prävalenz, die erste bereits abgeschlossene- noch nicht publizierte Erhebungsstudie unter der Berufsgruppe Kinderärzt:innen liefert alarmierende Ergebnisse (Prävalenz bei 90%). Weitere Studien in anderen Berufsgruppen laufen derzeit.

Der tägliche Alltag in Kliniken und anderen Einrichtungen des Gesundheitswesens erfordert von allen Mitarbeiter:innen ein hohes Maß an Professionalität, persönlicher Sicherheit und Stabilität. Hohe Anforderungen, Zeitdruck, komplexe Krankheitsbilder, Konflikte, aggressive und gewaltbereite Patient:innen sowie knappe Personalressourcen, stellen Mitarbeiter:innen immer wieder vor Herausforderungen und haben eine kontinuierliche Stressbelastung zur Folge. Vor allem die zunehmende chronische Dauerbe- und Überlastung wird nicht erst seit der COVID 19-Pandemie als krankmachend beschrieben. Zudem kann es jeder Zeit auch zu sehr belastenden Ausnahmesituationen kommen.

Schwerwiegende Ereignisse können sein:

- Tragische, unerwartete Todesfälle oder schwere Verletzungen von Patient:innen, Bewohner:innen oder Kolleg:innen (z. B. Suizid[versuch], Unfall)
- Dramatische Reanimationssituationen (z. B. bei Kindern)
- Vorfälle mit Beinahe-Todesfall oder Schädigung bei Patient:innen oder Bewohner:innen
- Fehler oder Beinahe-Fehler ggf. mit Eigengefährdung oder -verletzung

- Gewalt- oder Bedrohungssituationen gegenüber Mitarbeiter:innen, Patient:innen oder Bewohner:innen
- Ereignisse mit starker Identifikation (z. B. bekannte Opfer)
- Sexualisierte Gewalt
- Großschadensereignisse

Schwerwiegende Ereignisse und besondere Belastungssituationen stellen auch für routinierte Mitarbeiter:innen eine große Herausforderung dar und wirken sich nachhaltig auf Motivation, Arbeitsfähigkeit und Gesundheit aus. Neben starken Belastungsreaktionen führen Ausnahmesituationen bei betroffenen Mitarbeitenden oft auch zu einem Verlust des persönlichen Sicherheitsgefühls. Dies kann unmittelbare Auswirkungen auf die Patient:innen-Sicherheit zur Folge haben.

Während in Sportarten wie Klettern und Tauchen Buddy Systeme essentiell für die Sicherheit sind, sogar für zertifizierte Ausbildungen vorgeschrieben sind, darüber hinaus mentales Training in jedem Leistungssport Teil des Trainings ist, ist dies in medizinischen Berufen trotz stetiger Belastungssituationen weitgehend unüblich.

Mitarbeitende im Gesundheitswesen müssen unter größten Druck die beste Leistung für Patient:innensicherheit abrufen. Dafür benötigen auch diese, Schulung, Training und eine Supportebene. Studien zeigen, dass mitunter die moralische Verletzung und der unzureichende Support für ein Verlassen des Berufs verantwortlich sein können. Es ist daher höchst an der Zeit, dem entgegenzuwirken und psychosoziale Unterstützungsstrukturen aufzubauen.

## 1.2 Unterstützungsmöglichkeiten und Angebote des Vereins

Die Erfahrung zeigt, dass es sehr wichtig ist, Mitarbeitende schon im Vorfeld einer möglichen Ausnahmesituation über Unterstützungsmöglichkeiten zu informieren sowie ein passendes Second Victim Präventionsangebot in die Organisationsstruktur des Unternehmens zu implementieren.

Unisono wünschen mehr als 80% der Betroffenen in allen Studien – sowohl in unser österreichischen Studie- als auch international, als erste Anlaufstelle die Hilfe von Kolleg:innen.

So können Mitarbeiter:innen im Ereignisfalls schnell und unkompliziert Unterstützung anfordern. Von zentraler Bedeutung sind hierbei „Unterstützungsteams“ (Peer Support) mit speziell qualifizierten Mitarbeiter:innen (z. B. Ärztinnen/Ärzte, Pflegende, Therapeut:innen). Diese bieten zeitnah niederschwellige Unterstützungsmaßnahmen an und vermitteln Betroffene **bei Bedarf an Fach- und Beratungsstellen (intern/extern)**. Mitglieder eines Peer-Teams sind zudem in der Verhältnis- und Primärprävention tätig. Sie führen z. B.

Kurzschulungen, Informationsveranstaltungen oder Unterweisungen zur Gesundheitsförderung und Prävention durch.

Die aufeinander abgestimmte Gesamtheit von Maßnahmen erhöht die Sicherheit im Ereignisfall und wirkt ebenso destruktiven Entwicklungen entgegen, wie beispielsweise:

- Verunsicherung
- verminderter Leistungsfähigkeit
- ansteigender Krankheitsrate
- innerer Kündigung und letztendlicher Kündigung
- sekundärer Traumatisierung
- Suizidalität
- Burnout

## **2. Arbeitsweise**

### 2.1 Multiprofessionelles Expert:innen Team

Wir verfügen über ein multiprofessionelles Expert:innen Team mit langjährigen

Arbeitserfahrungen in unterschiedlichsten Bereichen des Gesundheitswesens. Im Bereich von Personalentwicklung, Organisationsberatung und Krisenmanagement ist der Verein in folgenden Arbeitsfeldern tätig:

- Prävention im Kontext von Krisen und schwerwiegenden Ereignissen
- Implementierung einer österreichweiten Fach und Koordinierungsstelle zum Thema Second Victim und Peer Support Systemen
- Awarenessbildung und Aufklärungsarbeit
- Notfallpsychologie und Stressmanagement
- Konkretes Beratungsangebot über den Verein
- Regelmäßige Webinare zum Thema
- Notfallmanagement und Krisenkommunikation in Form des Krisentelefons
- Wissenschaftliche Erhebungsstudien zum Second Victim Phänomen in Österreich

Organisationen und Menschen profitieren dabei durch die:

- Förderung von Arbeitsfähigkeit und Gesundheit
- Erhöhung von Sicherheit von Mitarbeiter:innen und Patient:innen
- kompetente Vorbereitung auf Ausnahmesituationen
- zeitnahe und effiziente Hilfe für Mitarbeiter:innen im Ereignisfall
- Reduktion gesundheitlicher und wirtschaftlicher Folgeschäden
- Verständnis über die bestehende Personalsituation
- dahingehende effiziente und nachhaltige Kursplanung
- Imagesicherung der Organisation

Wir stehen im Austausch mit länderübergreifenden Partnerorganisationen und Universitäten, kooperieren zum Beispiel mit P.S.U. akut in Deutschland und üben eine aktive Trainertätigkeit im European Research Network on Second Victims /ERNST Training school aus. Durch unsere internationale Vernetzungstätigkeit können wir nun die ersten Schulungen in Österreich für Ihre Mitarbeitende, Ihre wichtigste Ressource anbieten.

## 2.2 Präventionsverständnis

Zur umfassenden Erschließung von Präventionspotentialen für psychosoziale Prävention und Personalfürsorge ist ein systemischer Arbeits- und Beratungsansatz unerlässlich, denn

Ausnahmesituationen wirken sich stets auf unterschiedlichen Ebenen aus. Sie verunsichern Menschen schon im Vorfeld eines möglichen Vorfalls, führen in und nach der Situation zu Stress und Belastungsreaktionen und beeinträchtigen oftmals nachhaltig Gesundheit und Arbeitsfähigkeit. Diese Auswirkungen treffen nicht nur den einzelnen Mitarbeitenden, sondern auch Vorgesetzte, Personalverantwortliche sowie die ganze Organisation an sich.

Die Einführung eines Peer Support Systems gelingt dann, wenn Implementierung, angewandte Methodik sowie interne und externe Schnittstellen in ein Gesamtprojekt integriert werden. So kann im System ein Wertewandel in Hinblick auf den Umgang mit besonderen Belastungssituationen gelingen und ein gesundheitsfördernder Umgang mit diesen erreicht werden.

### 2.3 Qualitätsstandards und wissenschaftliche Begleitung

Wir arbeiten hier eng mit unserem Partner dem Verein P.S.U akut aus Deutschland zusammen, der in den letzten Jahren in unserem Nachbarland seit 2017 die fachliche Arbeit wissenschaftlich begleiten lässt. So ist gewährleistet, dass die Wirksamkeit der Maßnahmen laufend überprüft und angepasst werden kann. Darüberhinaus führen wir laufende Studien gemeinsam mit dem Wiesbaden Institute for Healthcare Economics and Patient Safety (WiHelp). Der Verein ist akkreditierter Fortbildungsveranstalter der österreichischen Ärztekammer.

Für die (Weiter-) Entwicklung und nachhaltige Umsetzung von Maßnahmen zur Psychosozialen Prävention und Mitarbeiterfürsorge bei schwerwiegenden Ereignissen in Kliniken arbeiten wir gemeinsam mit P.S.U akut nach den deutschen „Qualitätsstandards und Leitlinien der Psychosozialen Notfallversorgung (PSNV)“ des deutschen Bundesamtes für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK), und nach den selben Grundsätzen wie z.B. auch das oberösterreichische Rote Kreuz.

### 3. Projektablauf

#### 3.1 Peer Ausbildung für Mitarbeitende:

Zur Gewährleistung professioneller und nachhaltiger Mitarbeiterfürsorge bei Ausnahmesituationen und schwerwiegenden Ereignissen, werden Mitarbeitende aus unterschiedlichen klinischen Arbeitsbereichen (z. B. Ärztinnen/Ärzten, Gesundheits- und Krankenpfleger:innen) ausgebildet. Diese Ausbildung bildet die Grundlage für die Mitarbeit in einem Peer Support-Team bzw. für die Implementierung Psychosozialer Prävention/Kollegialer Unterstützung in der Organisation/Klinik.

#### 3.2 Drei Tage Ausbildung in psycho-sozialer Unterstützung im akuten Setting in Form eines 2 -tägigen Interventionsmoduls und 1-tägigen eines Transfermoduls

##### 3.2.1. Interventions-Modul

Ziel dieses Moduls ist, den Teilnehmer:innen Grundkompetenzen im Umgang mit Belastungen im Kontext schwerwiegender Ereignisse sowie in der kollegialen Unterstützung (Peer Support) zu vermitteln. Fokus liegt hierbei auf Akutinterventionsangeboten mit ein oder zwei betroffenen Kollegen:innen.

**Als Trainer:innen fungieren eine psychosoziale Fachkraft mit spezieller Ausbildung in Notfallpsychologie und eine medizinischen Fachkraft /ÄrztIn oder Pflegekraft, die aus der Basis und dem Arbeitsleben Fachwissen einfließen lässt.**

Schwerpunkte:

- Informationen zum Ausbildungsmodul
- Kennenlernen und Erwartungen



- Aktuelle Situation im Gesundheitswesen – Ansatzpunkte, Erfahrungen, Studien
- Psychosoziale Notfallversorgung
- Stress und Belastung
- Stress und schwerwiegende Ereignisse
- Verlauf posttraumatischer Symptomatik
- Gesprächsführung mit betroffenen Kolleginnen /Kollegen
- Rahmenbedingungen für Peer Support
- Interventionsmodelle
- Einzelgespräche/-interventionen
- *Praktische Übungen/Verhaltenstraining mit Simulationsbeispielen mit 2 Trainer:innen*
- *Debriefing der Simulation/Intervention*
- Ansatzpunkte für Prävention
- Reflexion, Abschluss

**Nach der Teilnahme am Interventionsmodul sind MA in der Lage, Erstgespräche nach schwierigen Situationen zu führen und Kolleg:innen aufzufangen.**

Zum Ende des Moduls erhalten die Teilnehmenden eine sog. Transferaufgabe, die bis zum zweiten Ausbildungsmodul bearbeitet werden soll.

*Transferaufgabe „Implementierung“*

- o *Bestandsaufnahme bestehender Unterstützungsangebote*
- o *Stakeholder-Analyse (Klinik intern)*
- o *Strategie „Einführung /Aufbau Peer System/psychosozialer Unterstützung in der Einrichtung“*

### 3.2.2 Ein Tag Transfermodul

Das Transfer-Modul zielt darauf ab, Peers dabei zu unterstützen, möglichst gute Voraussetzungen zu schaffen, um in der eigenen Organisation/Klinik Angebote und Strukturen für ein Peer Support System und psychosoziale Unterstützung aufzubauen und nachhaltig verankern zu können (z. B. durch Initiierung eines Implementierungs-Projekts, Peer Starter Funktion). Die Teilnahme am Transfer-Modul setzt eine die Teilnahme am Interventionsmodul voraus.

Schwerpunkte:

- Informationen zum Ausbildungsmodul
- Transferaufgabe „Implementierung“ (aus Modul I) Erfahrungsberichte/-austausch
  - o Vorstellung der Ergebnisse
  - o Zusammenführen/Clustern der Ergebnisse
- Umsetzungsstrategien zur Einführung von Angeboten und Strukturen für psychosoziale Unterstützung (Bearbeitung von Szenarien)
- Informations- und Sensibilisierungsmaßnahmen
- Peers als Multiplikator:innen
- Zielgruppen und Formate in der Klinik
- Erarbeitung konkreter Umsetzungsmöglichkeiten
- Beratungs- und Unterstützungsangebote im Projekt
- Reflexion, Abschluss

### 3.3 Fachliche Projektleitung und Rettungsanker für ausgebildete Peers

Für die fachliche Beratung und Begleitung im Projekt stehen-Expert:innen (z. B. Dr. Eva Potura, Stephanie Niederhuber, Dr. Andreas Schießl, Andreas Igl) ebenfalls gerne zur Verfügung.

**Benötigen Peers selbst Unterstützung steht das Krisentelefon des Vereins Second Victim ab Sommer 24 12h täglich** zur Verfügung und wird von qualifizierten psychosozialen Fachkräften betrieben.

Peers können Betroffene bei weiterer benötigter Hilfe an den Verein verweisen, sie erhalten aber selbst auch unter **Benützung der Beratungsangebote des Vereins einen Rettungsanker.**

Supervisionsangebot für Peers sollen im Rahmen von Jour fix (Peer Garden) angeboten werden.

#### **4. Absage von Ausbildungsmodulen, Beratungsterminen, Workshops**

Aufgrund der langfristigen Planung der Kurse kann es vorkommen, dass erst nach Vertragsschluss mit den Kund\*innen aus organisatorischen Gründen Änderungen und Abweichungen von dem vereinbarten Inhalt des Vertrages notwendig werden. Sachlich begründete Änderungen im angekündigten Programm oder in dessen Ausführung (zB Austausch von Vortragenden, Änderung des Veranstaltungsortes), insbesondere aus Gründen der Aktualität oder in Folge unvorhersehbarer Ereignisse, unter Wahrung überwiegender Kernthemen, bleiben dem Veranstalter Second Victim vorbehalten.

Im Falle der Verhinderung angekündigter Vortragender behält sich der Veranstalter Second Victim insbesondere vor, eine angekündigte Veranstaltung auch kurzfristig (statt Beauftragung eines Ersatzvortragenden) entweder abzusagen oder um diesen Teil zu kürzen, gegen Rückerstattung des allenfalls bereits entrichteten Projektbeitrages, je nach dem Umfang der Absage relevant- aliquot oder gesamt.

Sofern eine MindestTeilnehmendenzahl zwischen dem Veranstalter Second Victim und der Kund\*in vereinbart wurde, ist der Veranstalter berechtigt bei Unterschreiten der MindestTeilnehmendenzahl bis spätestens 7 Tage vor Kursbeginn gegen Rückerstattung des geleisteten Kursbeitrages vom Vertrag zurückzutreten, ohne dass der Kund\*in hieraus weitere Ansprüche entstehen.

Die Teilnehmenden sind eigens dafür verantwortlich, die An- und Abreise bzw. eventuelle Zimmerbuchungen selbst und auf eigene Kosten vorzunehmen. Im Falle einer Absage des Seminars seitens des Veranstalter ist jeder Teilnehmende dafür selbstständig verantwortlich, eine rechtzeitige Stornierung eventueller Buchungen/Reservierungen durchzuführen. Der Veranstalter übernimmt keine Gewährleistung/Haftung/Zahlung von Stornierungskosten seitens der Teilnehmenden, falls ein Kurs kurzfristig abgesagt werden muss, sodass eine rechtzeitige Stornierung nicht mehr möglich ist.

Ein Anspruch der Kund\*in auf Abhaltung eines Kurses durch einen bestimmten Vortragenden besteht selbst dann nicht, wenn der Vortragende im Vorhinein der Kund\*in bekannt gegeben wurde.

Einen Wechsel in der Person eines Vortragenden sowie unwesentliche Änderungen im Kursablauf (beispielsweise eine geringe Verschiebung des Kursbeginns) berechtigen die Kund\*in nicht zum Rücktritt vom Vertrag und ebenso wenig zur Teilrückforderung eines bereits einbezahlten Kursbeitrages.

## Zahlungsbedingungen

Nach erfolgter Anmeldung zu einem Kurs erhält die Kund\*in eine Anmeldebestätigung zugesandt. Gemeinsam mit der Anmeldebestätigung wird der Kund\*in eine Rechnung über den gebuchten Kurs übermittelt. Der Rechnungsversand erfolgt ausschließlich per E-Mail

Der Kursbeitrag ist nach Rechnungsstellung ohne Abzug und unter Angabe der Rechnungsnummer auf das auf der Rechnung angegebene Konto im Vorhinein einzuzahlen, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist. Die Zahlung des Kursbeitrages wird mit der Rechnungsstellung innerhalb von 14 Tagen ohne Abzug fällig. Somit entsteht ab dem 15. Tag nach Rechnungsstellung bereits ein Zahlungsverzug, welchem keine Zahlungserinnerung oder Mahnung vorausgehen muss.

Bei einem Zahlungsverzug der Kund\*in behält sich Second Victim das Recht vor, den für die Kund\*in reservierten Platz anderweitig zu vergeben. Neben dem zu zahlenden Kursbeitrag wird bei Zahlungsverzug eine Mahngebühr fällig.

## Stornierung durch den Kunden/die Kundin

Eine Stornierung durch den Kund\*innen kann ausschließlich in schriftlicher Form (E-Mail) erfolgen. Der Grund für die Stornierung ist unerheblich.

Wird ein Ausbildungsmodul bzw. Beratungstermin bzw. Workshop

- nicht spätestens 28 Werkzeuge vor Termin abgesagt, so wird eine Ausfallgebühr in Höhe von 50% der Maßnahmenkosten fällig.
- nicht spätestens 7 Werkzeuge vor Termin abgesagt, so wird eine Ausfallgebühr in Höhe von 70% der Maßnahmenkosten fällig.

- Bei Absagen, die später erfolgen, werden 80 % der Maßnahmenkosten fällig. Der Auftragnehmer ist in allen o. g. Fällen ebenso berechtigt, angefallene Spesen/Reisekosten in Rechnung zu stellen.

**5. Kosten und Abrechnung**

Art der Leistung	Preis pro Kursteilnehmenden
<p>Durchführung der Peer Ausbildung :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interventions-Modul 18.10. 24 und 19.10.24 und</li> <li>• Transfermodul 17.1.25</li> <li>• Durchführung mit 2 Trainer:innen</li> <li>• Mindestens 10 TN- max 20 TN</li> <li>• Kursräume zentral gelegen in NÖ oder Wien</li> <li>• Inklusive Verpflegung und Schulungsunterlagen</li> <li>• inklusive „Rettungsanker Krisentelefon 12h am Tag“ und fachliches Beratungsangebot des Vereins „Second Victim“</li> <li>• inklusive fachliche Projektbegleitung und Peer Garden Jour fixe</li> </ul>	<p>1150€ (USt. Befreit).</p>

Preis ohne Gewähr, vorbehaltlich Förderzusage FGO

Es ist das erste österreichische Pilotprojekt mit diesem Inhalt und der erste Kurs -offen für mehrere Einrichtungen gleichzeitig, um möglichst schnell, aber auch effektiv und nachhaltig psychosoziale Mitarbeiterfürsorge in Form eines Peer Support Systems zu implementieren, daher wird mit einer Förderung durch den Fonds Gesundes Österreich gerechnet. Wir erwarten uns Synergiewirkungen durch die Teilnahme von verschiedenen Einrichtungen und Professionen.

Vorerst wird es im Jahr 2024 maximal 24 Plätze geben- first come, first serve Prinzip. Der Kurs findet ab 10 Teilnehmenden statt. Damit nachhaltig in Ihrer Einrichtung ein Peer Support System entwickelt werden kann und auch verankert werden kann, sollen mindestens 2 Mitarbeitende Ihrer Organisation (50% Frauen, 2 verschiedene Berufsgruppen) am Kurs teilnehmen. Diese 2 Mitarbeitende zeichnen sich aus durch:

- Empathievermögen
- sehr gute Akzeptanz im Kolleg\*innenkreis
- sehr gutes Auftreten bei Stakeholdern/Führungskräften und dortige Akzeptanz
- möglichst regelmäßige Arbeitszeiten um als Peer gut erreichbar zu sein von Vorteil
- Erfahrung in Vortragstätigkeiten und Gesprächsführung von Vorteil
- Interesse als Funkenzünder in Ihrer Organisation zum Aufbau eines Peer Support Systems, welches nachhaltig ab ca 10 Personen in einer Einrichtung funktionieren kann, mitzuwirken. (Peer Starter Funktion)

Ich bitte Sie für eine Voranmeldung untenstehenden Abschnitt auszufüllen (first come, first serve Prinzip) und bis 1.8.2024 an uns unter [eva.potura@secondvictim.at](mailto:eva.potura@secondvictim.at) zu retournieren. Darüber hinaus bitte ich Sie mir bis 1.8.2024 den sogenannten vorausgefüllten Letter of intent für die endgültige Förderzusage durch den Fonds Gesundes Österreich vollständig ausgefüllt zu retournieren. (anbei)

Wir freuen uns auf Ihre Antwort!

Ich verbleibe mit freundlichen Grüßen

Wien, 17.1.2024



---

Anmeldung für

ANZAHL

Mitarbeitende (mind 2 MA, mind 2 verschiedene Berufsgruppen, 50% weiblich) für den 3 Tageskurs am 17.10./18.10 und 17.1. 2025 zum maximalen Kurspreis **von 1150 Euro (USt. Befreit)** an. Es gelten die unter Punkt 4 genannten Stornobedingungen.

\*Preis ohne Gewähr, vorbehaltlich Förderzusage FGÖ

Datum, Unterschrift der verantwortlichen Person innerhalb der Abteilung und Organisation mit Stempel